

— 導入事例集 CASE 004 —

特別養護老人ホーム 泰山 様

～ICT活用事例『コミュニケーション、見守り支援、入浴介助の業務改善』～



＜写真：左から＞ 機能訓練士 柴田様 / 介護課長 亀山様

課題や悩みを解決できるかも！？

1. 設備更新のキッカケは？

機能訓練士 柴田様（以下、柴田様）：
開設以来17年に渡って使っていたナースコールを交換せざる得なくなり検討に入りました。既存の設備は運用もシンプルで居室やトイレから呼び出されると寮母室の表示器に通知されるだけの機能でした。この設備に対して特に課題を感じていなかった為、単純に古い設備から新しい設備に入れ替えるという感覚しかなかったです。



介護課長 亀山様（以下、亀山様）：
私も最低限の機能を有している新しい機器に入れ替わるとしか考えておりませんでした。ところがアイホンさんから説明を受けて、**17年でナースコールもここまで進化したのかと大変驚きました。基本的な呼出に加え、見守り**



カメラや様々な設備との連携、記録の電子化などの話を伺い、かなり驚いたことを覚えております。

柴田様：

お話を聞いた後、実際に最新ナースコールを活用している別施設を見学させて頂きました。その中で最も印象深かった設備がインカムでした。インカムという私の印象では雑音やノイズが入るイメージでしたが、それが全くなく大変驚きました。当施設では職員を連絡するのに電話をかけてフロアを探して繋いでもらったり、各階を大声で走り回ったりみたいな事が多々ありましたので、インカムがあれば職員間の連絡が便利になりそうだという印象を持ちました。

亀山様：

私は見守りカメラを見て「このご利用者様に使えるかも」と抱えていた課題とすぐに結びつけることが出来ました。古い設備の時は物音のした方向の部屋を全て見て回っていましたが、見守りカメラがあれば行く前に事前に状況が確認出来て、無駄な訪室が減らせるかなと思いました。

内示が出るかドキドキでした

2. 東京都ICT補助金の申請の経緯は？

柴田様：

打合せや見学会などで盛り上がったのですが、予算の都合もあり1年ぐらい凍結していた時にアイホンさんから東京都ICT補助金の話の伺い、再スタートしました。但し、最初の説明会に800人近い人が参加しており、本当に当施設が補助金取得出来るのか非常に不安になりました。この補助金を取得できないと全額負担になるため、やりたいことも色々諦めることになるかなと。それでもアイホンさんと何度も打合せを行い、アドバイスや書面作成のサポートを頂き、申請まで至りました。今回の補助金は書面勝負でしたので、9月下旬に内示通知が来た時は驚きと嬉しさがこみ上げてきました。

混乱を抑え“使いこなす”を最優先に

3. 最終的に導入した設備に関して

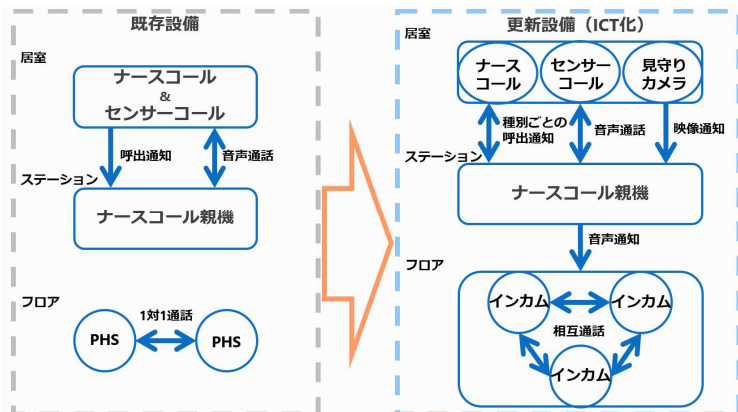
柴田様：

介護記録の電子化は、今回の補助金での導入を見送りました。そして『**ナースコール+見守りカメラ+Wi-Fi+インカム+離床センサー**』という形にしました。介護記録の電子化まで新たに導入すると、おそらく現場が混乱するだろうという判断からです。混乱した職員が使いこなせず離職してしまうことが現場にとって一番困ることになりかねない為、課題だけではなく、最終的に**使いこなせる設備という観点を大事に**して導入システムを決めました。但し、今後を見据えて、初期段階でナースコールとWi-Fi設備で構築したので、現在導入した設備を使いこなせるようになったら介護記録ソフトの導入を検討したいと考えております。

亀山様：

泰山には年配の職員も多く従事しているため、パソコンやスマートフォンなどハイテク機器の扱いに不慣れであり、それらを使って働いていた経験のある職員も乏しいので、拒絶までは無いにしろそういった話を聞くだけで身構えてしまい、使いこなせないという心配は現場の立場として強く感じていました。

【図1】設備更新(ICT化)前後のオペレーション概要図



使いこなし、現場で活用！

4. 導入時の戸惑い・混乱への対応は？

柴田様：

インカムを初めて持つ職員も多く、大勢で集まっての説明では理解度が異なるため、私が30名の職員に対して一人一人説明して回りました。あとはやはり慣れてもらうことが一番良いことですので、何かあればその都度対応していこうという思いで取り組んでおりました。

見守りカメラは、基本的には私が管理運用しているため、大きな問題は無かったです。使いながら色々と操作する中で『こんな機能があるだ！』とか『こういった使い方もできる！』といった気づきもあり、現在ではかなり使いこなせていますし、**ご利用者様へのケアに対して大いに活用**できているように思います。

亀山様：

インカムと見守りカメラの使い方を全員が最低限把握できた段階で、今度は実際の現場で『こうすると楽になるよ』や『こうすれば便利だよ』と**実際の現場に落とし込んだ具体的な活用事例**を示しながら各職員に浸透させていきました。それでも最初の頃は恥ずかしがってインカムを使わなかったり、発言できなかった職員もいましたが、私たちが目の前で**実際に現場で活用している姿を見せる**うちに利便性を理解し始め、みんなが使い、活用できてきたと思います。



しっかりとした説明は必要

5. 見守りカメラに対するご入居者様やご家族の反応は？

柴田様：

導入して約1年が経過しますが、今のところ拒否反応は全くありません。

現在、特養／短期入所共に入所する全ご利用者様及びご家族様に対してセンサー付きベッドと見守りカメラを使用する旨を最初に相談員から説明させて頂いてます。また合わせて同意書も頂く形で運用をしております。見守りカメラに関しては監視カメラではないということをアイホンさんと一緒に作った資料を見せながら説明させて頂き、万が一、事故が起ってしまった時の**事故検証・再発防止策の検討や転倒転落を未然に防ぐための機器**であることをお伝えしております。やはり“カメラ”という直感的に“監視カメラ”を連想される方が多いと思いますので、何度も丁寧に説明することは重要だと思います。そこが不足すると誤解を生み、活用出来なくなる可能性もありますからね。

体力的にも精神的にも楽になった

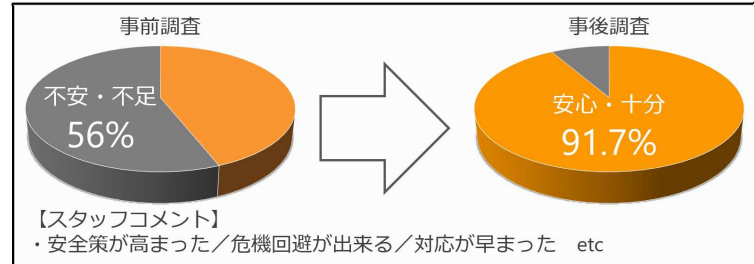
6. 導入効果は？



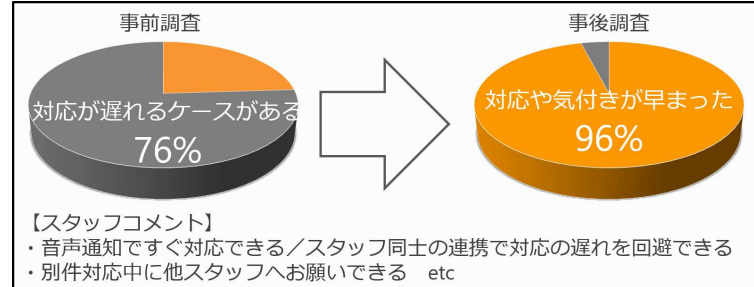
柴田様：

導入直後が年末年始だったこともあり、導入当初は多少混乱や戸惑いはありました。しかし使いながら慣れて活用出来るようになってからは全く問題なく、**職員が落ち着いてケアに専念**できていると思います。更に全体的にバタバタ感が無くなった様に感じております。

【効果①】見守り支援の観点による設備のICT化前後の変化



【効果②】異変時の対応速度に対するICT化前後の変化

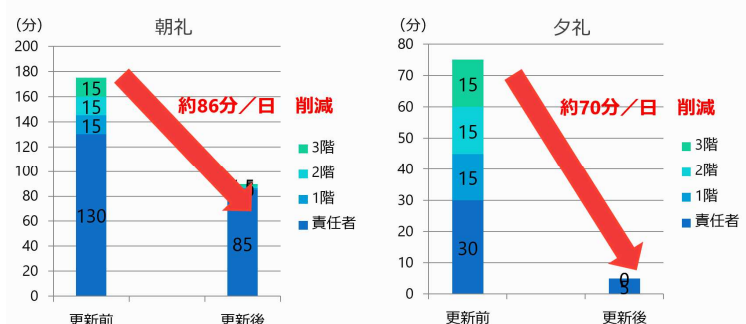


亀山様：

今までは広いフロアを走り回っていましたが、それが無くなり、**体力的には断然楽**になりました。また転倒転落のリスクの高いご利用者様には見守りカメラが設置されているので未然に防ぐことが出来るようになり、気持ちの面でも楽になっていると感じております。見守りカメラの録画機能で事故検証ができ再発防止に使えるということで導入しましたが、見守りカメラのお陰で訪室判断にも活用できるため、特に夜間勤務時は**精神的に安心**出来るようになりました。また導入後に新型コロナウィルスの蔓延で色々大変な状況ですが、インカムで申し送りや打合せが出来るようになっていたため、非常にタイムリーなICT化だったと思います。



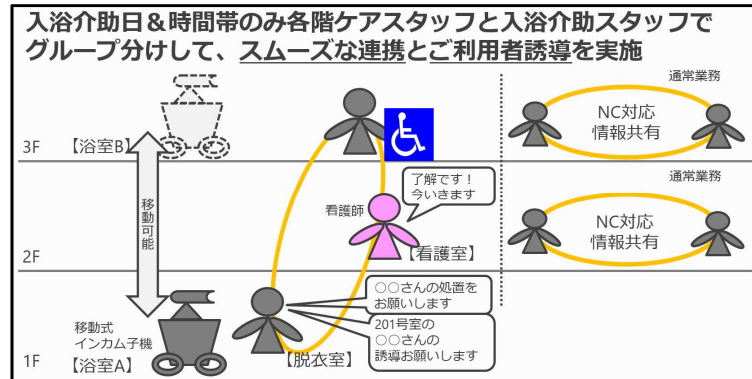
【効果③】インカム活用による申し送り業務の時短



最近 は 常に 時間通り に 終了 できます

7. 入浴介助時の業務改善とは？

【図2】浴室ケアの業務改善プラン



柴田様：

以前は10時スタートで午前中に15名くらいを入浴ケアをするのが精いっぱいでした。特に処置が必要となるご利用者が居た場合、その場で連絡が取れない為、一度脱衣所からフロアまで行き看護室へ内線電話をかけなければならませんでした。

更に看護室に居ない場合もありますので、各フロアに電話をして看護師を探してもらうケースも多々あり非常に苦労してました。またご利用者様の誘導にも何度もフロア間を往復しなければならず、肉体的にも非常に大変でした。そこでナースコール対応用のインカムを応用して入浴介助時に単独のチームを作り、看護師に直接連絡が取れる仕組みを構築しました(図2)。通常時は各階フロアでナースコール音声通知と職員間の情報共有に使うインカムを、入浴介助日の時間だけ別のグループを作り、携わる職員や看護師だけで連絡が取れる仕組みを構築しました。これにより、看護師ともスムーズに連絡取れてタイムリーに対応出来るようになっただけではなく、例えば2階のご利用者様の準備してもらいたい時はグループを2階に切り替えて『次に〇〇さんの準備をお願い』と簡単に連絡が取れるようになりました。今では午前中に20名は入浴ケアの対応が出来ますし、入浴前後の待ち時間もほぼ無くなりました。当施設は浴室が1階と3階にあるので、当初は各箇所にインカムを設置する案で検討してましたが、工事中に移動式プランを思いつき、台車にセットすることで、もう1台を看護師室にも設けられたことも今の改善に繋がっていると思います。

【参考】入浴介助用：脱衣室用移動式インカム



亀山様：

私の感覚として、計画当初の段階からの意見交換がとても大事だったと思います。現場の運用に関するところも直接アイホンさんに関与して頂き、様々な議論や話し合いが出来たので、浴室介助のプラン変更もそうですが工事中の変更にも柔軟に対応できたと思いますし、最終的にこういった業務改善にも繋がった様に感じております。



ご利用者様と向き合える時間が増えました

8. その他に変化は？

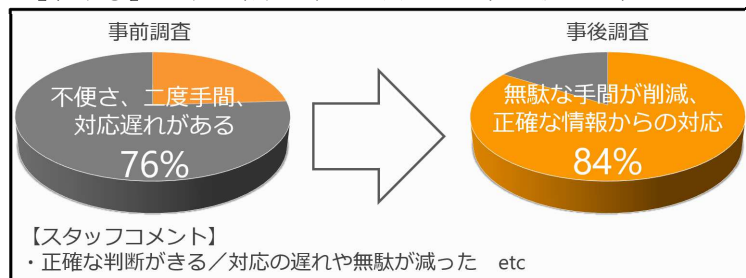
柴田様：

導入当初は多少混乱や戸惑いはありましたが、慣れて活用出来るようになった今は、職員が落ち着いてケアに専念できており、全体的にバタバタ感が無くなった様に感じております。何よりご利用者様と接する時間、向き合える時間が増えたことは大きいと思います。

亀山様：

現場の立場で言うと、無駄な体力を使わずに済むようになったことと、安心感を持てるようになったことだと思います。介護施設での仕事は常に緊張感があり、いつ事故が起こるか分からないという恐怖心があるので、異変時の種別ごとのコール通知や見守りカメラの導入によってそれが軽減されたと思います。また勤務中の歩数も感覚ですが1/3ぐらい軽減できていると思います。

【効果③】正確な情報把握に対するICT化前後の変化



亀山様：

夜間ですと36名を一人でケアしないといけない場合もございます。1対1の場面をなるべく減らさないと残りの35名がノーマークになってしまうため、いかに1対1の時間を濃縮に短時間にすることが重要となります。今までの設備では物音や何か異変があると夜間なので叫んで他の職員にお願いすることもできないため、フロア中を駆け回っていましたし、無用な訪室によってご利用者様を起こしてしまうことも多々ありました。しかしながら今回のICT化により、無用な訪室が減り、肉体的・精神的にも余裕が出来たので、ご利用者様と接する時間が確実に増えました。

体力的にも精神的にも楽になった

9. Withコロナに対して

柴田様：

当施設でコロナ感染者は出ていませんが、万が一、感染者が発生し部屋を隔離した場合、見守りカメラがあることで映像でご利用者様の様子を見ることができ、**不要な訪室や状況に応じた対応が取れる**ようになるため、**職員の感染リスク低減**にも繋がると考えております。またインカムで距離を取って連絡が取れたり、無駄にフロア間移動せずに連絡も取れる点も“withコロナ”を考える上では良い点だと思っております。

【効果④】見守りカメラ設備に対する期待度

映像による見守り支援：転倒転落の原因分析や再発防止策への活用

～見守りカメラの主な機能～

- ◆ 訪室せずに状態を映像で確認出来る。
- ◆ 異変発生時に映像で通知され、映像データとして記録が残る。
- ◆ プレ録画機能で、発生前～発生後まで画像データが記録が残る。

見守りカメラの活用への期待度



現場主導と役割分担が良かった点

10. 本事業の進め方について

柴田様：

今までは現場に関係なく物事を進めたり、動かしていましたが、今回は初めて私たち現場で話を進めて取り組んでまいりました。もちろん私が以前からアイホンさんと話していたということもありますが、**現場主導で導入出来た点が良かった**と思います。ただ私だけではなく、各所でしっかりと役割分担が出来ていたことも大きいと思います。今回の補助金の書類申請は事務職員に実務をお願いしましたし。

亀山様：

全体感の部分や業者対応、各所との連携を柴田さんが行い、現場は私がまとめて進めていけた点が良かったと感じています。

ICT化の更なる活用

11. 今後の目標、抱負は？



柴田様：

ナースコールや今回導入した設備以外にも、新しい機器やサービスを導入することで職員がもっと業務の中で省ける部分や、もう少し楽になる部分はあると思います。そして更に**ご利用者様と一緒に過ごせる時間を増やせる**と考えております。私ができることは、ベッドや車椅子などの部分で業務の効率化を図り、最終的には記録業務もパソコンやタブレット、スマートフォンなどで全部行える形になっていければ良いと思っております。今回に引き続き、また私が現場と業者の間に入って導入できればスムーズにいくかなと思っております。

亀山様：

私も柴田さんと同じで、目指すところは同じです。そして今回は断念した記録業務の電子化を進めていきたいと思っております。それが可能になれば、職員みんながもっと楽になっていくと思っておりますし、職員の負担が軽減されれば当然のことながら**サービスの向上、ケアの質の向上**にもつながってくると思っております。さらに働きやすい環境に向けてICT化を推進していくことが、**長く働けること、新規雇用の増加**に繋がると考えております。

～今回ご協力頂きましたホームのご紹介～



< 施設概要 >

運営：社会福祉法人 白秋会
 施設名：特別養護老人ホーム 泰山
 住所：東京都江戸川区北小岩5-34-10
 アクセス：京成線『江戸川駅』より徒歩8分
 電話：03-5622-1165 / FAX：03-5562-1673
 受付：9時～18時 年中無休
 WEB：<https://www.dearest-partners.jp/>

☆ ご入居検討，見学会大歓迎 / 日勤，夜勤介護スタッフ募集中 ☆

【編集後記】今回ご紹介させて頂きました『特別養護老人ホーム 泰山』様は令和元年よりスタートしました東京都ICT補助金を活用し、業務軽減／改善に取り組まれている施設となります。従来型で広いフロアの施設で、コミュニケーションエラーや職員の歩行距離も多い環境の中で色々話し合い、見学会などを通じてプランニングをさせて頂きました。導入した設備をまずはしっかり理解し、現場に落とし込み、活用するという点において、大変素晴らしい施設の一つと感じております。記録業務を含め、更なる改善に向けて日々取り組まれている施設なので、今後も継続的なご支援・お手伝いが出来ればと考えております。

< ご相談・お問合せ窓口 >

アイホン株式会社 東京電設第二営業所
 電話：03-5684-3413 (担当：井上)

Web：<http://www.dearest-partners.jp/>

Mail：dearest-partners@aiphone.co.jp